

# Nieuwsbrief Mystery Guest Onderzoek

December 2018

## Wat verstaan wij onder mystery guest onderzoek?

Het observeren en rapporteren na afloop van een bezoek incognito. Herkenning van een mystery guest moet worden vermeden.

## Hoe wordt dit uitgevoerd?

Tot op heden wordt het mystery guest onderzoek met name op papier uitgevoerd in verband met de foutgevoeligheid van de registratie en mogelijke interpretatieverschillen. Een geselecteerde groep van mystery shoppers wordt getraind op kantoor en vult thuis een invuloefening in. Aan de hand daarvan kunnen we zien waar interpretatieverschillen in de vragenlijst zich met name voordoen.



## Wat voor soort projecten deden wij in 2018?

We hebben wederom de kwaliteit van zorgverlening in apotheken m.b.t. zelfzorgmedicatie en herhaalmedicatie gemonitord en de kwaliteit van taxiriten in kaart gebracht in diverse grotere gemeenten, met als doel om de kwaliteit te verbeteren. Wat de taxiriten betreft werd de uitkomst gelegd naast het Keurmerk van taxi's en werd er gekeken in welke mate deze werd gehaald.

## Ervaringen van onze interviewers

Gemiddeld genomen heeft iedere mystery guest zo'n 70 bezoeken afgelegd bij apotheken. Na afloop van de bezoeken hebben de mystery guests hun ervaringen met ons gedeeld. Zij praatten honderduit. Al snel werd duidelijk dat dit niet alleen een onderzoek is geweest waaruit ontzettend veel leerzame informatie is opgehaald, maar ook dat de uitvoering onderzoek een bijzondere beleving op zich is voor zowel de mystery guests als de patiënten. Hieronder worden een aantal bijzondere momenten uitgelicht.

*"Toen ik bij de patiënt thuis kwam was zij erg ongerust en zei ze dat ze niet mee kon. Mevrouw was ongeneeslijk ziek en haar dochter maakte zich zorgen over de veiligheid van haar moeder tijdens haar deelname aan het onderzoek. Ik nam de tijd, stelde de dochter en mevrouw gerust, dronk een kop koffie en luisterde naar haar verhaal. Vervolgens zijn we toch naar de apotheek gegaan en na afloop belde ik de dochter op om te zeggen dat haar moeder veilig thuis was. Mevrouw vond het toch wel leuk en gezellig om mee te doen."*

Kenmerkend aan dit onderzoek is dat er vaak een goede band wordt opgebouwd tussen de mystery guests en de patiënten. Naast dat er ruimte was voor geruststelling, zoals in het bovenstaande voorbeeld, werden er ook grappige momenten beleefd. *"Ik heb regelmatig een boterhammetje mee gegeten. En één keer kreeg ik een vetplant mee van de patiënt: 'ach, neem maar mee, ik heb er toch genoeg'".* Ook werden er prachtige ritten gemaakt door ons hele land. *"Soms moest ik echt even in de berm gaan staan om een foto te maken"*.

Het is dan ook niet gek dat wij gelijk na het afronden van dit onderzoek al de vraag krijgen wanneer we met de volgende ronde beginnen.

## Onze resultaten van 2018

Dit jaar hebben wij dit onderzoek met patiënten voor de vierde keer uitgevoerd. Voor Veldwerk Optimaal betekent dit dat er grote ontwikkelingslagen zijn gemaakt in de uitvoering van dit onderzoek. Het is een nieuwe vorm van onderzoek doen met tablet en telefoon, wat continue aanpassing vereist. Dit jaar is nog succesvoller dan vorig jaar geweest. Het mystery shoppen doen we al 24 jaar.

## Onze doelen voor 2019

Samen met onze klanten streven wij ernaar om nog meer partijen in Nederland deel te laten nemen aan mystery guest onderzoek.

Ook blijven we werken aan operationele verbeterpunten. Daarbij letten we o.a. op verbetering van efficiëntie in de planning, communicatie, goede hanteerbaarheid van de gebruikte apparatuur en verduidelijking van de vragenlijst.

Om deze onderzoeken mogelijk te maken zijn wij sterk afhankelijk van onze experts in het veld. Het is voor ons daarom zeer waardevol dat onze mystery guests hun enthousiasme voor mystery guest onderzoek behouden en dit samen blijven delen.

Daarnaast zullen wij ook dit jaar nieuwe mystery guests de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van deze vorm van onderzoek. We zullen hen net zoals onze huidige mystery guests blijven opleiden, coachen en ondersteunen.

Wij willen iedereen van harte bedanken voor de mooie prestaties die we samen hebben bereikt het afgelopen jaar!

**VELDWERK**  **ptimaal**

*"Alles zit erin waarom ik ooit enquêteur ben geworden: nieuwe mensen, plekken en flexibel plannen."*

